Groupe d'étude sur la façon de faire affaire avec le gouvernement de l'Ontario

Rapport final

Ontario

Janvier 2006

Table des matières

Résumé 1
Introduction 1
Bilan de la consultation 2
Niveaux d'actions concrètes : recommandations du groupe d'étude 3
Recommandations pour une mise en œuvre immédiate et à court terme 3
Recommandations pour une mise en œuvre à moyen terme 4
Passage à l'action 4
Pour plus de renseignements 5
Cadre de référence 5
Méthode : le processus de consultation 6
Niveaux d'actions concrètes : les recommandations du groupe d'étude 8
Recommandations pour une mise en œuvre immédiate et à court terme 9
Recommandation n° 1 : Séances éducatives sur l'approvisionnement 9
Recommandation n° 2 : Journées d'échange d'information entre les fournisseurs et le gouvernement 10
Recommandation n° 3 : Communications de sensibilisation 11
Recommandation n° 4 : Affichage obligatoire des avis d'adjudication de contrats 12
Recommandation n° 5 : Débreffage obligatoire des fournisseurs 12
Recommandation n° 6 : Révision du processus de paiement des factures 13
Recommandations pour une mise en œuvre à moyen terme 14
Recommandation n° 7 : Base de données de renseignements sur les fournisseurs 14
Recommandation n° 8 : Révision de l'assurance et des exigences de limitation de responsabilité dans les contrats gouvernementaux 14
Recommandation n° 9 : Exigences financières en vertu des ententes visant les fournisseurs attitrés (FA) 15
Recommandation n° 10 : Établir des ententes visant les FA et des exigences selon les risques associés à un projet 16
Recommandation n° 11 : Examen des propositions novatrices et de projet pilote 17
Pour plus de renseignements 18
Annexes 19

Groupe d'étude sur la façon de faire affaire avec le gouvernement de l'Ontario
Rapport final

Résumé

Introduction

Le 27 janvier 2005, l'honorable Gerry Phillips, ministre des Services gouvernementaux (alors président du Conseil de gestion du gouvernement), a annoncé la création du Groupe d'étude sur la façon de faire affaire avec le gouvernement de l'Ontario ayant pour mandat de consulter les petites et moyennes entreprises (PME) de manière à découvrir des façons d'améliorer leur accès à des projets de marchés publics.

Le groupe d'étude a été chargé de revoir les politiques et les processus d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario afin de cerner les obstacles rencontrés par les PME en plus de formuler des recommandations pratiques pour les contrer.

Présidé par M. Wayne Arthurs, député provincial de Pickering-Ajax-Uxbridge, le groupe d'étude compte parmi ses membres : Mme Judy Marsales, députée provinciale de Hamilton Ouest; M. Phil McNeely, député provincial d'Ottawa-Orléans; et M. Tony Wong, député provincial de Markham.

Le groupe d'étude désirait consulter et écouter les PME dans le but de trouver des moyens concrets pour le gouvernement d'améliorer son ouverture et sa façon de faire affaire avec celles-ci. Pour les besoins de l'analyse, les « petites et moyennes entreprises » ont été définies comme étant des entreprises de petite et moyenne taille qui embauchent 500 personnes et moins.

Dans le contexte de son mandat, le groupe d'étude a mené des consultations dans cinq collectivités ontariennes : Ajax (qui comprend la région du Grand Toronto), Thunder Bay, Ottawa, London et Toronto. Le groupe d'étude a convié les députés provinciaux de ces collectivités à prendre part aux séances de consultation. Il a également invité les PME de même que les associations qui les représentent à faire connaître leur point de vue sous forme de mémoire. Ce rapport présente ce que le groupe d'étude a entendu durant ses consultations ainsi que les recommandations qu'il a formulées au ministère.

Le 29 juin 2005, l'honorable Dalton McGuinty, premier ministre de l'Ontario, a réorganisé son conseil des ministres, en réunissant l'ancien Secrétariat du Conseil de gestion et l'ancien ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises pour en faire le ministère des Services gouvernementaux et en nommant à sa tête M. Phillips

comme ministre. Le ministère des Services gouvernementaux s'est vu confier la responsabilité d'établir les politiques et procédures d'approvisionnement du gouvernement.

Le groupe d'étude aimerait exprimer sa gratitude à toutes les personnes et les associations qui ont pris le temps de partager leurs expériences et leurs idées durant le processus de consultation. Leurs précieux commentaires ont permis de mieux comprendre les difficultés auxquelles se heurtent les PME lorsqu'elles font affaire avec le gouvernement de l'Ontario et de formuler des recommandations afin d'améliorer la façon dont le gouvernement de l'Ontario traite avec celles-ci.

Bilan de la consultation

Le processus de consultation a été bien accueilli.

Les participants à la consultation ont déclaré avoir beaucoup apprécié l'occasion de pouvoir définir les difficultés auxquelles se heurtent les PME lorsqu'elles font affaire avec le gouvernement de l'Ontario et de contribuer à trouver des moyens en vue d'apporter des solutions.

Certains thèmes communs sont ressortis des discussions du groupe d'étude avec les PME à travers la province sur les différents obstacles que rencontrent les PME qui vendent au gouvernement. Les participants à la consultation ont notamment mentionné plusieurs difficultés qui, selon eux, constituaient des obstacles importants : le processus d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario est trop compliqué et favorise les grandes compagnies au détriment des PME; il est difficile d'obtenir de l'information sur les approvisionnements de faible valeur; il s'avère ardu de savoir qui achète ce qu'ils vendent; pour les approvisionnements de faible valeur, les acheteurs du secteur public choisissent des fournisseurs qu'ils connaissent déjà et avec lesquels ils se sentent à l'aise; les acheteurs du secteur public considèrent qu'il est « risqué » d'acheter de PME; les participants jugent que répondre aux demandes de propositions du gouvernement est un processus coûteux et qui exige un temps considérable pour les PME.

Au cours des consultations, les participants ont également formulé des suggestions sur la façon d'améliorer les politiques et processus actuels du gouvernement de l'Ontario pour les PME qui désirent vendre au gouvernement. En voici quelques-unes : offrir des trousses ou des programmes éducatifs, de concert avec les associations de gens d'affaires, là où c'est possible de le faire, aux PME sur la façon de faire affaire avec le gouvernement; destiner certains projets de marchés publics exclusivement aux PME; réserver certains projets de marché à des PME situées dans certains secteurs de la province; améliorer la facilité et la fréquence selon lesquelles des fournisseurs peuvent être ajoutés aux ententes visant les fournisseurs attitrés; mieux utiliser la technologie afin de simplifier et de normaliser le processus d'approvisionnement, la documentation des coordonnées et les paiements; demander que des rencontres de débreffage soient offertes

aux fournisseurs soumissionnaires qui n'ont pas été retenus; axer la sélection des fournisseurs davantage sur la qualité des services fournis que sur le prix; exonérer les fournisseurs qui acceptent la carte de crédit du gouvernement du taux bancaire payé par les commerçants.

Des niveaux d'actions concrètes qui englobent l'amélioration des communications et de l'échange d'information avec les PME ainsi que l'établissement de processus d'approvisionnement plus simples permettront de mieux résoudre ces difficultés et ces sujets de préoccupation.

Niveaux d'actions concrètes : recommandations du groupe d'étude

Le groupe d'étude qui s'est inspiré de ses consultations avec les PME a formulé 11 recommandations qui portent, de façon pratique, sur les sujets de préoccupation exprimés.

Un secteur de PME plus florissant contribue à l'économie de l'Ontario. Le groupe d'étude croit que ses recommandations profiteront aux PME en les aidant à devenir plus concurrentielles et prospères. Les recommandations aideront également à soutenir le gouvernement en tant qu'acheteur, puisqu'elles favorisent l'expansion du bassin de soumissionnaires qualifiés qui peuvent lui offrir des biens, des services et des solutions commerciales novatrices à des prix concurrentiels. Des demandes de soumissions plus concurrentielles pour l'approvisionnement du gouvernement permettent à ce dernier d'effectuer des opérations productives et efficaces.

Recommandations pour une mise en œuvre immédiate et à court terme

- Poursuivre le dialogue et la discussion entre les fournisseurs provenant de PME et le gouvernement de l'Ontario, et en collaboration avec les organisations de gens d'affaires, commencer à offrir régulièrement des sessions de formation et d'information « approvisionnement 101/201 » (p. ex., annuellement, semestriellement, trimestriellement).
- En consultation avec les organisations de gens d'affaires, instaurer une série régulière et permanente de journées d'échange d'information entre les fournisseurs et le gouvernement.
- Se servir de documents commerciaux « de sensibilisation » déjà existants ou encore en élaborer de nouveaux destinés aux PME et en faciliter la distribution.
- Exiger que tous les ministères du gouvernement de l'Ontario se servent de MERX pour afficher les renseignements sur l'attribution de contrats lors de l'achat de produits ou de services.

- Revoir la politique d'approvisionnement du gouvernement afin que les ministères soient obligés d'offrir un débreffage aux fournisseurs à l'intérieur de leur processus d'approvisionnement.
- Examiner le processus actuel des comptes créditeurs du gouvernement de l'Ontario afin de voir comment réduire le délai de paiement des factures de fournisseurs.

Recommandations pour une mise en œuvre à moyen terme

- Créer une base de données de renseignements sur les fournisseurs dans laquelle les renseignements sur eux et sur leur compagnie peuvent être utilisés par le gouvernement de l'Ontario. On pourrait également y retrouver les fournisseurs qui proposent des produits et services de faible valeur ainsi que les PME qui acceptent du travail en sous-traitance pouvant être offert par des entrepreneurs externes et importants. Cette base de données inclurait également les coordonnées des fournisseurs ainsi que la liste des produits et services qu'ils offrent.
- Examiner l'assurance actuelle du gouvernement en ce qui a trait à l'approvisionnement ainsi que les exigences de limitation de responsabilité en vue d'améliorer sa cohérence commerciale.
- Revoir les pratiques d'approvisionnement actuelles afin d'établir la faisabilité de modifier le processus de qualification des fournisseurs qui leur permet de devenir fournisseur attitré (FA) de sorte qu'ils n'aient plus à engager des frais pour obtenir des effets, par exemple, une garantie, jusqu'à ce qu'ils soient sélectionnés pour vendre des biens ou des services au gouvernement.
- Proposer des ententes visant les FA, lesquelles comporteraient des modalités et conditions de gestion des risques « à plusieurs niveaux » et grâce auxquelles on offrirait aux fournisseurs l'option de se qualifier pour des tâches à faible, à moyen ou à haut risque.
- Évaluer la faisabilité d'établir un cadre stratégique qui fournira au gouvernement une structure lui permettant de recevoir et d'étudier les propositions novatrices ou de projet pilote.

Passage à l'action

Le groupe d'étude sur la façon de faire affaire avec le gouvernement de l'Ontario a présenté ses recommandations au ministre Phillips. Celui-ci a accepté en principe les recommandations du groupe d'étude. Il a demandé au personnel du ministère des Services gouvernementaux de jouer un rôle prépondérant pour définir comment et où ces recommandations peuvent être mises en œuvre. Son personnel doit aussi lui faire part régulièrement des progrès. Ce travail est présentement en cours; un plan de mise en œuvre des recommandations est prévu d'ici les quelques prochains mois. En raison de leur nature et de leur complexité, d'autres recommandations devront être soumises à une

analyse interne plus poussée et à d'autres consultations avec les partenaires importants de la FPO, notamment l'Agence pour les petites entreprises de l'Ontario, afin d'explorer les options potentielles de mise en œuvre.

Le groupe d'étude croit que la mise en œuvre de ses recommandations permettra de fournir aux PME de l'Ontario les outils dont elles ont besoin afin de devenir plus concurrentielles et prospères et ainsi contribuer de façon significative à l'économie ontarienne.

Un exemplaire de ce résumé sera expédié à tous les participants aux séances de consultation ainsi qu'à ceux qui ont fait parvenir un mémoire.

Pour plus de renseignements

Pour obtenir plus de renseignements concernant le Groupe d'étude sur la façon de faire affaire avec le gouvernement de l'Ontario ou sur les politiques et pratiques d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario :

- visitez le site Web de la Direction des politiques d'approvisionnement et de l'acquisition de services de technologie de l'information à **http://www.ppitpb.gov.on.ca**;
- téléphonez à la Direction au 416 327-3555.

Pour obtenir un exemplaire de ce résumé ou du rapport final :

- visitez le site Web du ministère des Services gouvernementaux à http://www.mgs.gov.on.ca;
- téléphonez au 416 327-3555.

Cadre de référence

Le ministre a demandé au groupe d'étude de revoir les politiques et les processus d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario afin de cerner les obstacles potentiels rencontrés par les PME. Il a confié au groupe d'étude le mandat de consulter et d'écouter les PME dans le but de trouver des façons d'accroître leur accès aux projets de marchés publics, d'étudier les rapports entre les PME et les politiques et processus d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario, de cerner les difficultés auxquelles se heurtent les PME en examinant les politiques et processus d'approvisionnement du gouvernement, et enfin, de rédiger un rapport contenant les recommandations adressées au ministre. Le communiqué de presse faisant part de la création du groupe d'étude ainsi que certains renseignements généraux apparaissent à l'Annexe 1.

La Direction de l'approvisionnement et de l'acquisition de services de technologie de l'information du ministère des Services gouvernementaux a fourni une assistance technique et un soutien administratif au groupe d'étude. La Direction assume en outre la responsabilité d'élaborer et d'émettre des avis sur le cadre de la politique des approvisionnements. Elle prépare également les demandes de propositions de même qu'elle négocie et gère les contrats à l'échelle du gouvernement pour tout ce qui concerne l'information et la technologie de l'information, notamment, le matériel informatique, les services et les logiciels. De plus, la Direction offre des conseils, de la formation et des services d'approvisionnement stratégique aux ministères et organismes gouvernementaux. Elle soutient aussi la formation des fournisseurs et la mise en œuvre continue des accords commerciaux inter-provinciaux de l'Ontario liés à l'approvisionnement.

Méthode : le processus de consultation

Pour la réalisation de son mandat, le groupe d'étude désirait que les PME lui fassent part directement de leurs expériences en ce qui a trait au processus de soumissions pour les projets de marchés publics de l'Ontario. Le groupe d'étude voulait surtout savoir : Quelles étaient les expériences des PME quant à la recherche et la soumission pour les projets de marchés publics de l'Ontario? Qu'est-ce qui fonctionne ou qui ne marche pas? Du point de vue de ses politiques et processus d'approvisionnement actuel, sur quoi le gouvernement de l'Ontario peut-il s'appuyer? Que doit-on changer?

Le groupe d'étude a consulté les PME de deux façons. Il a tenu des rencontres de consultation à travers la province et les a invitées à lui faire parvenir leur mémoire.

Entre le 28 février et le 31 mars 2005, le groupe d'étude a tenu des rencontres de consultation dans cinq collectivités ontariennes : Ajax (qui comprend la région du Grand Toronto), Thunder Bay, Ottawa, London et Toronto. Les dates de même que les endroits où avaient lieu ces rencontres de consultation ont été publiés dans les journaux quotidiens à l'échelle de la province ainsi que sur le site Web de l'ancien Secrétariat du Conseil de gestion (désormais le ministère des Services gouvernementaux). Un exemple d'une de ces annonces figure à l'Annexe 2.

De plus, le 18 février 2005, le groupe d'étude lançait une invitation ouverte à toutes les PME à lui faire parvenir leur mémoire par courrier ou par courriel. Il a accepté les envois jusqu'au 4 avril 2005.

Plusieurs propriétaires de PME de même que les associations qui les représentent ont répondu à cette invitation en participant à la rencontre de consultation ou en faisant parvenir leur mémoire.

La figure 1 présente les activités que le groupe d'étude a menées ainsi que le calendrier dont il disposait pour accomplir son travail.

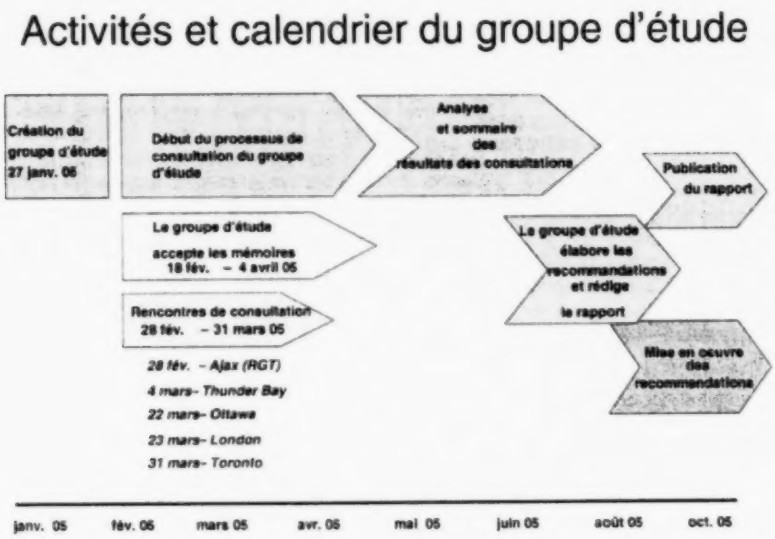


figure 1

Les membres du groupe d'étude ont compris et mesuré les coûts engendrés par la participation des PME à la journée de consultation. Par conséquent, les membres désirent veiller à ce que les consultations correspondent à un investissement valable du temps et de l'expertise des participants.

En établissant l'ordre du jour des consultations (Annexe 3), le but du groupe d'étude consistait à offrir aux participants plusieurs moyens d'y participer et d'y être entendus. Des tables rondes, des périodes de questions, des « cartes d'idée » afin que les participants puissent prendre en note leurs suggestions et leurs préoccupations ainsi que la possibilité de disposer de 10 minutes pour faire connaître son point de vue oralement figuraient à l'ordre du jour.

Tous les participants à la consultation ont eu la chance de s'entretenir directement avec l'un des membres du groupe d'étude. Le groupe désirait également offrir la possibilité aux participants à la consultation d'entendre les experts en approvisionnement du gouvernement et de discuter avec eux. À chaque rencontre de consultation, un employé du ministère faisait une présentation sur les politiques et les processus d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario (Annexe 4). Les participants pouvaient ensuite consulter les représentants du ministère qui disposaient de toute la journée pour répondre à leurs questions ou entendre parler de secteurs particuliers d'intérêt ou de préoccupation. Les employés du ministère des Services gouvernementaux

ont dressé un résumé de toutes les questions et commentaires formulés lors des tables rondes et des plénières. Toutes les séances étaient ouvertes aux membres des médias à titre d'observateur.

Le groupe d'étude a remis une trousse de ressources à tous les participants. Cette trousse comprenait des exemplaires de la présentation, le guide *Comment faire affaire avec le gouvernement de l'Ontario*, une brochure de MERX (MERX est un service électronique d'appel d'offres que le gouvernement de l'Ontario utilise actuellement pour annoncer des projets de marchés) et les biographies ainsi que les coordonnées des membres du groupe d'étude et des représentants du ministère. Le groupe d'étude s'est également engagé à faire parvenir un résumé de ce rapport aux participants.

Lors de conversations avec les membres du groupe d'étude et dans les évaluations formelles qui se retrouvaient dans chaque séance, les participants aux consultations ont indiqué qu'ils avaient beaucoup apprécié d'avoir eu la chance d'entendre les membres du groupe d'étude et le personnel de l'approvisionnement du gouvernement de même que de discuter avec eux. De leur côté, le groupe d'étude ainsi que le personnel du ministère ont grandement profité de cette discussion avec les propriétaires et les entrepreneurs de PME.

Un certain nombre de PME ainsi que les organisations qui les représentent ont fait parvenir des mémoires, soit lors des séances de consultation, soit en nous les expédiant directement par courrier ou par courriel.

Niveaux d'actions concrètes : les recommandations du groupe d'étude

Le groupe d'étude qui s'est inspiré de ses consultations avec les PME a formulé 11 recommandations qui portent, de façon pratique, sur les sujets de préoccupation exprimés.

Pour chacune de ses recommandations, le groupe d'études a décrit les avantages pour les fournisseurs et le gouvernement à mettre en œuvre la recommandation en question ainsi que les étapes à franchir pour y parvenir. Les recommandations et les avantages qui y sont associés privilégient les PME, ce qui faisait partie du mandat du groupe d'étude. Cependant, ce dernier croit que la mise en œuvre de ces recommandations sera également utile à l'ensemble des fournisseurs qui désirent vendre au gouvernement de l'Ontario.

Il y a deux ensembles de recommandations : celles qui portent sur une mise en œuvre immédiate et à court terme (à l'intérieur d'un délai de 12 mois ou moins) et celles qui concernent une mise en œuvre à moyen terme (plus de 12 mois). En raison de leur nature et de leur complexité, ces dernières devront être soumises à une analyse interne plus poussée et à d'autres consultations avec les partenaires importants de la FPO, notamment l'Agence pour les petites entreprises de l'Ontario, afin d'explorer les options potentielles de mise en œuvre.

Recommandations pour une mise en œuvre immédiate et à court terme

Recommandation n° 1 : Séances éducatives sur l'approvisionnement

Poursuivre le dialogue et la discussion entre les fournisseurs provenant des PME et le gouvernement de l'Ontario, et en collaboration avec les organisations de gens d'affaires, commencer à offrir régulièrement des sessions de formation et d'information « approvisionnement 101/201 » (p. ex., annuellement, semestriellement, trimestriellement).

Le but de ces séances consiste à améliorer les connaissances et la compréhension des fournisseurs au sujet des politiques et processus d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario tout en donnant l'occasion au gouvernement de continuer à entendre les propriétaires de PME lui faire part de leurs expériences en matière de relations d'affaires avec la province.

Les participants à la consultation ont mentionné à de nombreuses reprises qu'ils trouvaient que les politiques et processus d'approvisionnement de l'Ontario étaient mal connus et intimidants. L'approvisionnement dans le secteur public se différencie de celui des autres secteurs. Puisque c'est l'argent des contribuables qui finance tous les approvisionnements du gouvernement de l'Ontario, il est essentiel que le processus soit, et soit perçu comme tel, transparent, ouvert et concurrentiel. Les processus d'approvisionnement ainsi que les exigences qui y sont liées doivent tenir compte de ces considérations. Toutefois, cela peut se traduire par un accroissement de la complexité. Les séances de formation et d'information permettront aux PME de se familiariser avec le « quoi » et également le « pourquoi » vendre au gouvernement de l'Ontario.

Avantages

Un ensemble de fournisseurs mieux informés profitera également au gouvernement de l'Ontario. Plus le fournisseur en connaît, plus son offre de produits et de services a des chances d'être intéressante. Des sessions éducatives sur l'approvisionnement devraient améliorer la compréhension du fournisseur des politiques et processus d'approvisionnement du gouvernement. Elles devraient également servir de lieu pour poursuivre le dialogue que le groupe d'étude a entamé, c'est-à-dire en offrant la possibilité aux PME d'entendre les experts en approvisionnement du gouvernement leur parler des politiques et initiatives actuelles et proposées. Elles permettront également au gouvernement d'être proactif en demandant aux PME de lui faire part régulièrement de commentaires et d'idées pratiques « sur le terrain » concernant ses politiques et processus d'approvisionnement. Les PME, qu'elles soient nouvelles ou établies depuis un certain temps, pourront participer à ces séances. Ces dernières constitueront également des

occasions de réseautage pour les PME en leur donnant la possibilité de rencontrer les acheteurs du secteur public et de s'entretenir avec eux.

Étapes à venir

Afin de tirer parti au maximum du temps des fournisseurs provenant de PME, le gouvernement devrait travailler de concert avec les organisations de gens d'affaires à la planification des séances de formation et d'information avec d'autres événements de ce secteur.

Recommandation n° 2 : Journées d'échange d'information entre les fournisseurs et le gouvernement

En consultation avec les organisations de gens d'affaires, instaurer une série régulière et permanente de journées d'échange d'information entre les fournisseurs et le gouvernement.

Les propriétaires de PME ont mentionné qu'il était difficile pour eux de savoir qui achetait ce qu'ils vendaient et à qui promouvoir leurs produits et services. Le groupe d'étude considère que les journées d'échange d'information entre les fournisseurs et les vendeurs serait une bonne façon pour le gouvernement de remédier à ce problème.

Le groupe d'étude s'attend à ce que ces journées d'échange d'information entre les fournisseurs et le gouvernement permettent aux PME de monter des stands d'information ou de donner des démonstrations aux acheteurs du secteur public qui prévoient acheter ces types de produits ou services. Il y a plusieurs façons d'organiser ce genre d'événement : une seule séance à un endroit central; plusieurs séances qui portent sur l'expertise en matière de produits ou de services (p. ex., services de consultation, services de communications créatives, relations publiques, information et technologie de l'information, etc.); et des séances régionales axées sur l'expertise en matière de produits ou de services. On pourrait retrouver dans ces séances des présentations et des ateliers « Approvisionnement 101/201 », comme il est mentionné à la recommandation n° 1.

Avantages

Les journées d'échange d'information entre les fournisseurs et le gouvernement permettraient aux fournisseurs de disposer d'un lieu où ils pourraient à la fois présenter leurs produits ou services et en connaître davantage sur les processus, politiques et plans d'approvisionnement du gouvernement. Comme avec les séances éducatives sur l'approvisionnement, les journées d'échange d'information entre les fournisseurs et le gouvernement favoriseront un échange d'apprentissage entre les vendeurs et les acheteurs du secteur public. Les fournisseurs auront ainsi la possibilité d'en apprendre davantage sur le gouvernement, et le personnel du ministère pourra de cette façon mieux connaître les produits et services qu'offrent les PME.

Selon l'expérience du groupe d'étude lors des séances de consultation, les ateliers régionaux, qui sont personnalisés pour les collectivités locales et qui exigent moins de temps et encourent moins de frais de déplacement, fonctionnent bien.

Étapes à venir

Pour veiller à ce que les journées d'échange d'information entre les fournisseurs et le gouvernement répondent aux besoins des PME, le gouvernement devra consulter les gens d'affaires pour leur demander conseil sur la programmation des séances, le format et le contenu. Puis, il devra choisir la meilleure démarche, la mettre en œuvre et la publiciser.

Recommandation n° 3 : Communications de sensibilisation

Se servir de documents commerciaux « de sensibilisation » déjà existants ou encore en élaborer de nouveaux destinés aux PME et en faciliter la distribution.

Cette procédure devrait inclure la production et la distribution de documents, tels que des pamphlets et des brochures, qui contiennent des renseignements généraux ainsi que des liens aux sites Web connexes portant sur les relations d'affaires avec le gouvernement de l'Ontario, de même qu'une liste de coordonnées gouvernementales.

Avantages

Plus les fournisseurs obtiennent de l'information, plus ils sont en mesure de produire des soumissions de qualité élevée et concurrentielles en vue d'offrir des produits et des services au gouvernement. Des renseignements supplémentaires sur la politique d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario, écrits dans un langage clair, sans charabia et présentés dans un format facile à utiliser, aideraient les fournisseurs à mieux comprendre comment faire affaire avec le gouvernement.

Étapes à venir

Revoir les communications de sensibilisation actuelles du gouvernement destinées aux PME. Par exemple, le gouvernement pourrait mettre à jour son guide *Conseils sur la façon de faire des affaires avec le gouvernement de l'Ontario*.

Les résultats qu'a recueillis le groupe d'étude lors des consultations devraient s'avérer utiles afin de déceler les lacunes dans la révision ou la création de nouveaux documents. Les documents de sensibilisation devraient être largement distribués aux fournisseurs provenant de PME par l'entremise des Centres d'information du gouvernement de l'Ontario, des sites Web gouvernementaux compétents, des salons professionnels et des bureaux de députés provinciaux, etc. ainsi qu'expédiés, sur demande, aux fournisseurs provenant de PME.

Recommandation n° 4 : Affichage obligatoire des avis d'adjudication de contrats

Exiger que tous les ministères du gouvernement de l'Ontario se servent de MERX pour afficher les renseignements sur l'attribution de contrats lors de l'achat de produits ou de services.

Les propriétaires de PME ont mentionné qu'il était souvent difficile d'obtenir des renseignements sur l'attribution des contrats.

Avantages

Les renseignements sur l'attribution des contrats du gouvernement de l'Ontario sont du domaine public. Toutefois, les petits fournisseurs n'ont peut-être pas les connaissances nécessaires pour chercher cette information ni le temps de le faire. Plusieurs fournisseurs provenant de PME sont abonnés à MERX et entrent régulièrement dans le système. Grâce à l'affichage des renseignements sur l'attribution des contrats qui ont été annoncés par l'intermédiaire de MERX, il serait plus facile pour les fournisseurs d'obtenir cette information. Cette procédure permettrait également d'améliorer la transparence du processus d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario.

Étapes à venir

Le gouvernement devrait examiner les répercussions administratives et financières pour les ministères qui affichent les renseignements sur l'attribution des contrats sur MERX et apporter, au besoin, les modifications nécessaires à la politique pour satisfaire cette exigence.

Recommandation n° 5 : Débreffage obligatoire des fournisseurs

Revoir la politique d'approvisionnement du gouvernement afin que les ministères soient obligés d'offrir un débreffage aux fournisseurs à l'intérieur de leur processus d'approvisionnement.

L'obtention de commentaires sur une offre non retenue s'avère importante pour tous les fournisseurs, en particulier pour les PME. Le coût qu'engendre la présentation d'une offre est beaucoup plus lourd à amortir pour une PME que pour une grande compagnie, puisque les entreprises de plus petite taille ne disposent pas de ressources affectées à cette fin. En sachant ce qui différencie une offre non retenue d'une offre sélectionnée, le fournisseur obtient ainsi de précieux renseignements qu'il pourra utiliser à l'occasion d'offres subséquentes au gouvernement de l'Ontario et d'offres à d'autres acheteurs du secteur public ou à d'autres entreprises.

Avantages

La séance formelle de débreffage qui suit l'attribution d'un contrat constitue une autre occasion de dialogue entre les PME et le gouvernement. De même qu'il est important d'obtenir des commentaires pour les offres non retenues, les fournisseurs ont ainsi l'occasion de poser des questions qui pourraient les aider à mieux comprendre le processus et à présenter des offres améliorées à l'avenir.

De meilleures offres proposeraient des solutions novatrices et créatives aux besoins (qui sont souvent complexes) des programmes gouvernementaux et soutiendraient ainsi la croissance et le développement des PME.

Étapes à venir

Le gouvernement devrait réviser ses politiques d'approvisionnement existantes afin d'y inclure l'exigence pour les ministères d'offrir des débreffages aux fournisseurs. Pour ce faire, le gouvernement devra songer à outiller et à former le personnel des ministères sur la façon de mener des séances de débreffage efficaces destinées aux fournisseurs (p. ex., comment formuler une rétroaction constructive; renforcer un environnement propice au débreffage où les fournisseurs qui en demandent un n'ont pas à craindre que cette procédure nuise à une offre éventuelle).

Recommandation n° 6 : Révision du processus de paiement des factures

Examiner le processus actuel des comptes créditeurs du gouvernement de l'Ontario afin de voir comment réduire le délai de paiement des factures de fournisseurs.

Le paiement rapide des factures s'avère très important pour les PME et constitue l'une des grandes sources de plaintes que le groupe d'étude a entendues.

Avantages

Un délai plus court de paiement des factures de fournisseurs aiderait énormément les PME qui comptent grandement sur une rentrée régulière de fonds pour effectuer leurs opérations quotidiennes. L'accélération du processus de paiement améliorera également les relations avec les fournisseurs.

Étapes à venir

Le gouvernement devrait effectuer une analyse interne et une consultation avec les partenaires importants de la fonction publique de l'Ontario (FPO) pour déceler et contrer toute difficulté qui retarde le paiement des factures.

Recommandations pour une mise en œuvre à moyen terme

Recommandation n° 7 : Base de données de renseignements sur les fournisseurs

Créer une base de données de renseignements sur les fournisseurs dans laquelle les renseignements sur eux et leur compagnie peuvent être utilisés par le gouvernement de l'Ontario. On pourrait également y retrouver les fournisseurs qui proposent des produits et services de faible valeur ainsi que les PME qui acceptent du travail en sous-traitance pouvant être offert par des entrepreneurs externes et importants. Cette base de données inclurait également les coordonnées des fournisseurs ainsi que la liste des produits et services qu'ils offrent.

Comme pour la recommandation ayant trait aux journées d'échange d'information entre les fournisseurs et le gouvernement (recommandation n° 2), une base de données de renseignements aiderait les PME à se faire connaître des acheteurs du secteur public.

Avantages

Une base de données de renseignements sur les fournisseurs permettrait aux fournisseurs provenant de PME de faire connaître leurs produits ou services directement au gouvernement ou aux plus grandes compagnies en tant que sous-contractants potentiels. Les acheteurs du gouvernement de l'Ontario auraient également accès à de l'information sur les types de produits et de services que les PME offrent pour des achats potentiels de faible valeur (p. ex., des produits ou services d'une valeur inférieure à 25 000 $ ou pour inviter les fournisseurs à soumettre des propositions visant à offrir des services d'une valeur de 25 000 $ à 100 000 $).

Étapes à venir

Le gouvernement devrait définir des options pour la création d'une base de données qui soit économique et facile à utiliser à la fois par les PME et par les acheteurs du secteur public. Cela se traduit par l'établissement des exigences de la base de données ainsi que par la réalisation d'une analyse technique appropriée et d'une analyse de rentabilisation afférente.

Recommandation n° 8 : Révision de l'assurance et des exigences de limitation de responsabilité dans les contrats gouvernementaux

Examiner l'assurance actuelle du gouvernement ainsi que les exigences de limitation de responsabilité en ce qui a trait à l'approvisionnement en ayant pour objectif d'assurer sa cohérence commerciale.

Le but de cet examen consiste à revoir le processus du gouvernement pour déterminer la nature et les niveaux d'assurance et d'exigences de limitation de responsabilité afin de mieux prendre en compte le niveau de risque associé à un achat planifié particulier. Le but pourrait être d'obtenir un équilibre approprié entre la protection dont le gouvernement a besoin et la cohérence commerciale de l'assurance et des exigences de limitation de responsabilité.

Les propriétaires de PME ont mentionné que le montant de l'assurance que le gouvernement exige les dissuade de présenter une offre. Ils ont également remis en question la pertinence de la nature et du niveau d'assurance ainsi que les exigences de limitation de responsabilité, étant donné que les différents projets comportent des niveaux de risque distincts.

Avantages

Le fait d'exiger que les fournisseurs aient une assurance et des exigences de limitation de responsabilité qui sont appropriées à l'achat planifié permet d'accroître le nombre de fournisseurs provenant de PME qui soumettent des offres pour les projets de marchés publics et qui consentent de meilleurs prix pour les produits et services en raison des coûts plus faibles liés à ces exigences.

Étapes à venir

Le gouvernement devrait effectuer une analyse interne et une consultation avec les partenaires importants de la fonction publique de l'Ontario (FPO) pour réviser l'assurance et les exigences de limitation de responsabilité. Il devrait également établir des outils et des lignes directrices pour la mise en œuvre afin d'aider les acheteurs du secteur public à sélectionner les exigences appropriées selon le risque de l'approvisionnement prévu.

Recommandation n° 9 : Exigences financières en vertu des ententes visant les fournisseurs attitrés (FA)

Revoir les pratiques d'approvisionnement actuelles afin d'établir la faisabilité de modifier le processus de qualification des fournisseurs qui leur permet de devenir fournisseur attitré (FA) de sorte qu'ils n'aient plus à engager des frais pour obtenir des effets, par exemple, une garantie, etc., jusqu'à ce qu'ils soient sélectionnés pour vendre des produits ou des services au gouvernement.

Une entente visant les fournisseurs attitrés est une liste de fournisseurs qui, à la suite d'un processus d'appel d'offres juste, transparent, ouvert et concurrentiel, ont été désignés pour offrir certains types de produits ou de services au gouvernement de l'Ontario. Le fait de devenir FA ne garantit aucunement de recevoir un volume quelconque d'affaires gouvernementales. Le FA ne dispose d'une occasion de vendre ses produits ou services

uniquement lorsqu'un ministère invite les fournisseurs qui figurent sur l'entente visant les FA à soumettre des offres ou des propositions pour fournir ces produits ou services particuliers. (Le gouvernement désigne cette phase comme étant la « deuxième étape du processus de sélection » d'une entente visant les FA.) Par exemple, en vertu des présentes ententes avec les FA, il se pourrait très bien qu'un fournisseur ait payé pour un type ou un montant de garantie dont le vendeur devrait normalement se prévaloir afin de se qualifier pour devenir un FA selon une entente visant les FA et potentiellement, ne vendre aucun produit ni service au gouvernement de l'Ontario du fait qu'il fait partie d'une entente visant les FA.

Les propriétaires de PME ont mentionné que le fait d'avoir à mettre en place et à payer à l'avance pour des effets comme l'assurance les dissuadait de répondre à une demande de propositions en vue de faire partie d'une entente visant les FA.

Avantages

Le fait de demander à un FA de mettre en place des effets comme l'assurance uniquement lorsqu'il fait vraiment des affaires avec le gouvernement, et non comme condition pour devenir un FA, réduirait les coûts des fournisseurs.

Ce changement pourrait augmenter le nombre de FA qui sont en mesure d'offrir des produits ou des services au gouvernement de l'Ontario et qui autrement se laisseraient dissuader de répondre en raison des dépenses qu'ils doivent engager avant d'obtenir un seul contrat gouvernemental.

Étapes à venir

Le gouvernement devra mener une analyse interne et une consultation qui permettent de cerner tout enjeu politique ou toute difficulté administrative liés à la révision des exigences des ententes visant les FA qui pourraient réduire les répercussions financières immédiates pour les fournisseurs.

Le gouvernement doit, bien sûr, faire preuve de prudence dans ses activités d'approvisionnement. Son analyse interne et sa consultation devraient examiner les impacts en matière de diligence raisonnable de l'application de certaines exigences au stade où un fournisseur participe à un accord en vertu d'une entente visant les FA pour fournir des produits ou des services au gouvernement, comparativement à exiger d'un fournisseur de le faire à l'avance afin de se qualifier à une entente visant les FA.

Recommandation n° 10 : Établir des ententes visant les FA et des exigences selon les risques associés à un projet

Proposer des ententes visant les fournisseurs attitrés, lesquelles comporteraient des modalités et conditions de gestion des risques « à plusieurs niveaux » et grâce

auxquelles on offrirait aux fournisseurs l'option de se qualifier pour des tâches à faible, à moyen ou à haut risque.

Les participants à la consultation ont remis en question ce qui leur semblait être un ensemble normalisé de modalités et de conditions de gestion des risques (p. ex., l'assurance, la limitation de responsabilité, etc.) pour une tâche, peu importe les risques associés à la tâche en question.

La mise en œuvre de cette recommandation signifierait que le gouvernement pourrait établir à l'intention des FA une entente qui comporte des modalités et des conditions de gestion des risques « à plusieurs niveaux ». Il pourrait y avoir trois différents groupes de tâches : à faible risque, à risque moyen et à risque élevé. Chaque niveau de risque disposerait de son propre ensemble de modalités et de conditions. Avant de passer à la seconde étape du processus de sélection, l'acheteur du secteur public pourrait effectuer une évaluation des risques afin de sélectionner le « groupe de risques » qui s'applique à la tâche.

Avantages

Les ententes visant les FA et assorties de modalités et de conditions de gestion des risques « à plusieurs niveaux » permettraient à la fois aux fournisseurs provenant des PME et au gouvernement d'économiser de l'argent. Les fournisseurs auraient l'occasion de réduire les coûts généraux associés aux exigences en matière de gestion des risques variés et deviendraient plus concurrentiels quant au prix en choisissant de se qualifier pour un ou plusieurs groupes de risques dans les ententes visant les FA. Cette procédure devrait en principe accroître le bassin de soumissionnaires concurrentiels. Un bassin plus grand de fournisseurs et des coûts généraux plus faibles pour les petits fournisseurs pourraient contribuer à réduire les coûts pour le gouvernement.

Étapes à venir

Le gouvernement devrait mener une analyse interne et une consultation avec les partenaires importants de la FPO afin de cerner tout enjeu politique ou toute difficulté administrative qui pourraient nuire à l'établissement d'ententes visant les FA selon les risques de la tâche.

Recommandation n° 11 : Examen des propositions novatrices et de projet pilote

Évaluer la faisabilité d'établir un cadre stratégique qui fournira au gouvernement une structure lui permettant de recevoir et d'étudier les propositions novatrices ou de projet pilote.

Il n'existe aucune façon actuellement pour les fournisseurs de faire parvenir aux gouvernement des propositions novatrices ou de projet pilote à l'extérieur des appels d'offres concurrentiels. Par conséquent, il est possible que le gouvernement rate des occasions d'utiliser des produits et des services nouveaux et créatifs. La taille, la complexité et, bien souvent, la nature unique de plusieurs programmes gouvernementaux constituent un excellent terrain d'essai pour des produits et des services qui pourraient avoir des applications plus larges.

Avantages

Les fournisseurs pourraient devenir plus proactifs, au moyen d'un processus formel qui les encouragerait à proposer au gouvernement de l'Ontario des produits ou des services novateurs ou des possibilités de projet pilote, ce qui permettrait de soutenir l'entrepreneuriat des PME et de favoriser la croissance économique et le développement de l'Ontario. L'attention du gouvernement serait alors attirée par des solutions et des possibilités de projet pilote que les acheteurs du secteur public n'auraient pas repéré soit à l'interne, soit par le biais d'un processus d'approvisionnement formel et concurrentiel.

Étapes à venir

À l'intérieur du contexte des exigences de la politique existante en matière d'approvisionnement du gouvernement, les partenaires importants de la FPO devraient explorer une mise en œuvre potentielle des options pour l'examen de propositions novatrices et de projet pilote.

Pour plus de renseignements

Pour obtenir plus de renseignements concernant le Groupe d'étude sur la façon de faire affaire avec le gouvernement de l'Ontario ou sur les politiques et pratiques d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario :

- visitez le site Web de la Direction des politiques d'approvisionnement et de l'acquisition de services de technologie de l'information à **http://www.ppitpb.gov.on.ca**;
- téléphonez à la direction au 416 327-3555.

Pour obtenir un exemplaire de ce rapport ou du résumé :

- visitez le site Web du ministère des Services gouvernementaux à http://www.mgs.gov.on.ca;
- téléphonez au 416 327-3555.

Annexes

Annexe 1 : Communiqué de presse et document d'information

Annexe 2 : Exemple de texte publicitaire annonçant une séance de consultation

Annexe 3 : Exemple d'ordre du jour pour les consultations avec les PME

Annexe 4 : Survol des politiques et processus d'approvisionnement

Annexe 1
Communiqué de presse et document d'information

News Release
Communiqué

Ontario

Management Board Secretariat
Secrétariat du Conseil de gestion

Pour publication immédiate
le 27 janvier 2005

LE GOUVERNEMENT ONTARIEN NOMME UN GROUPE D'ÉTUDE AFIN D'AMÉLIORER LA FAÇON DONT IL FAIT AFFAIRE AVEC LES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

Un groupe d'étude évaluera les politiques et les processus d'approvisionnement du gouvernement afin d'aider à identifier les obstacles

QUEEN'S PARK – Le gouvernement ontarien a mis sur pied le Groupe d'étude sur la façon de faire affaire avec le gouvernement ontarien, et ce, afin d'examiner comment il peut améliorer sa façon de faire affaire avec les petites et moyennes entreprises, a annoncé aujourd'hui le président du Conseil de gestion du gouvernement, Gerry Phillips.

Présidé par Wayne Arthurs, député provincial de Pickering-Ajax-Uxbridge et adjoint parlementaire au président du Conseil de gestion du gouvernement, ce groupe aura pour tâche d'aider à cerner les obstacles auxquels font face les petites et moyennes entreprises quand elles essaient de faire affaire avec le gouvernement, et d'analyser les politiques d'approvisionnement du gouvernement.

Le Groupe d'étude tiendra des rencontres dans cinq villes de la province afin d'entendre les représentantes et représentants de diverses organisations commerciales.

« Le gouvernement organise ces discussions afin d'aider à trouver des façons d'améliorer l'accès aux occasions de marchés publics, affirme M. Arthurs. Le Groupe d'étude aidera les entreprises à en apprendre davantage sur les politiques et les processus d'approvisionnement et il fournira des recommandations au gouvernement sur les manières d'améliorer immédiatement sa façon de faire affaire avec les petites et moyennes entreprises. »

Chaque séance comprendra un aperçu des processus d'approvisionnement actuels et des tables rondes afin que les présentatrices et présentateurs puissent faire des recommandations pour les améliorer. Une fois les consultations terminées, le Groupe d'étude préparera un rapport comptant des recommandations, qui sera remis au président du Conseil de gestion du gouvernement.

« Le gouvernement McGuinty reconnaît le rôle central que jouent les petites et moyennes entreprises à titre de moteur de notre économie, affirme M. Phillips. En donnant aux entreprises ontariennes les outils nécessaires pour devenir compétitives et prospères, nous aidons à raffermir notre économie. »

- 30 -

Renseignements :
Jerry Khouri
Bureau de l'adjoint parlementaire
416 325-2939

Renseignements :
Ciaran Ganley
Communications, SCG
416 327-2793

Also available in English

www.mbs.gov.on.ca

Backgrounder
Document d'information

Ontario

Management Board Secretariat
Secrétariat du Conseil de gestion

le 27 janvier 2005

Groupe d'étude sur la façon de faire affaire avec le gouvernement

Le gouvernement de l'Ontario a mis sur pied un groupe d'étude afin d'étudier les politiques et les processus d'approvisionnement du gouvernement et afin d'identifier les obstacles auxquels peuvent faire face les petites et moyennes entreprises quand elles essaient de faire affaire avec le gouvernement.

Le Groupe d'étude sur la façon de faire affaire avec le gouvernement a été créé afin de consulter les parties intéressées et d'étudier la relation entre les petites et moyennes entreprises ainsi que les politiques et les processus d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario. Les petites et moyennes entreprises sont définies comme étant celles qui ont moins de 500 employées et employés.

Le Groupe aidera à identifier les possibilités et les économies pour les petites et moyennes entreprises afin qu'elles soient plus compétitives et prospères.

Le Groupe d'étude tiendra une séance d'une journée à Ottawa, à London, à Thunder Bay, à Ajax, et à Toronto au cours des prochaines semaines. Ces consultations permettront aux entreprises et au gouvernement ontarien d'aborder un certain nombre de questions et de solutions appropriées.

On consultera bon nombre d'organisations commerciales, de même que des représentantes et représentants de petites et moyennes entreprises. Des avis (comprenant les dates et les lieux dans chaque communauté) seront publiés dans les journaux locaux et sur le site Web du Secrétariat du Conseil de gestion. Pour plus de renseignements, communiquez avec Lucy Filice à la Direction des politiques d'approvisionnement et de l'acquisition de services de TI, au 416 327-3179.

Le Groupe d'étude examinera les politiques et les processus d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario pour connaître les obstacles possibles auxquels font face les petites et moyennes entreprises. En particulier, il :

- consultera les petites et moyennes entreprises afin d'aider à trouver des façons d'améliorer l'accès aux occasions de marchés publics;

.../2

- analysera la relation entre les petites et moyennes entreprises ainsi que les politiques et les processus d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario;
- identifiera les obstacles auxquels font face les petites et moyennes entreprises, en examinant les politiques et les processus d'approvisionnement du gouvernement;
- préparera un rapport comptant des recommandations pour le président du Conseil de gestion du gouvernement.

Le Groupe d'étude se composera de quatre membres permanents :

- Wayne Arthurs, député provincial de Pickering-Ajax-Uxbridge, et adjoint parlementaire au ministre Gerry Phillips, président du Conseil de gestion du gouvernement;
- Tony Wong, député provincial de Markham, et adjoint parlementaire au ministre Joseph Cordiano, ministre du Développement économique et du Commerce;
- Judy Marsales, députée provinciale de Hamilton-Ouest;
- Phil McNeely, député provincial d'Ottawa-Orléans.

De plus, là où des consultations auront lieu, un député provincial de l'endroit participera également aux travaux du Groupe d'étude. Chaque séance comprendra un aperçu du processus actuel pour faire affaire avec le gouvernement de l'Ontario, des tables rondes et une récapitulation de la séance. On y formulera aussi des recommandations clés.

Une fois les consultations terminées, le comité présentera des recommandations au président du Conseil de gestion du gouvernement.

www.mbs.gov.on.ca

- 30 -

Renseignements :
Jerry Khouri
Bureau de l'adjoint parlementaire
416 325-2939

Renseignements :
Ciaran Ganley
Communications, SCG
416 327-2793

Also available in English

Annexe 2 : Exemple de texte publicitaire annonçant une séance de consultation

Groupe d'étude sur la façon de faire affaire avec le gouvernement de l'Ontario

Le gouvernement de l'Ontario, par l'intermédiaire du « ***Groupe d'étude sur la façon de faire affaire avec le gouvernement de l'Ontario*** », cherche des moyens d'améliorer ses politiques et processus d'approvisionnement et de perfectionner sa façon de faire affaire avec les petites et moyennes entreprises.

Une consultation d'une journée entière aura lieu le 18 février 2005, dès 9 h 30, au McLean Centre, 95 Magill Drive, à Ajax.

Quiconque souhaiterait participer à la séance de consultation et au débat ou faire une présentation orale, peut composer le 1 866 260-7650, entre 7 h et 18 h, du lundi au vendredi. Il est recommandé de s'inscrire à l'avance.

Il est également possible de présenter des observations écrites au moment de la séance ou sur le site Web du Secrétariat du Conseil de gestion. Le délai de présentation des observations écrites est le 4 avril 2005. Pour de plus amples renseignements sur la présentation d'observations ou sur le groupe de travail en général, visitez www.mbs.gov.on.ca.

Annonce payée par le gouvernement de l'Ontario.

Annexe 3 : Exemple d'ordre du jour pour les consultations avec les PME

Groupe d'étude sur la façon de faire affaire avec le gouvernement de l'Ontario

Ordre du jour

De 9 h 30 à 12 h

- Mot de bienvenue
- Survol des politiques et processus d'approvisionnement
- Période de questions avec commentaires
- Table ronde
- Résumé de la séance de la matinée

De 12 h à 13 h

- Pause-repas

De 13 h à 16 h

- Présentations orales inscrites *(10 minutes allouées par présentation orale)*

Merci de vous joindre à nous!

Annexe 4 : Survol des politiques et processus d'approvisionnement

Groupe d'étude sur la façon de faire affaire avec le gouvernement de l'Ontario

Survol des politiques et des processus en matière d'approvisionnement

Direction des politiques d'approvisionnement et de l'acquisition de services de technologie de l'information
Gestion de la chaîne d'approvisionnement
Services communs de l'Ontario
Secrétariat du Conseil de gestion

Mars 2005

Ontario

Survol de la politique sur les approvisionnements

Survol de la politique sur les approvisionnements

- Les directives du Conseil de gestion du gouvernement (CGG) sur les approvisionnements en biens et en services, en technologie de l'information et en services d'expert-conseils s'appliquent à tous les ministères et à certains organismes.

- Les approvisionnements, en matière de services de publicité et/ou de communications créatives, sont régis par une directive distincte qu'administre la Commission de révision de la publicité.

- Autrement, les directives délèguent l'autorité aux sous-ministres quant aux activités d'approvisionnement au sein de leur ministère, dans le cadre de la politique d'approvisionnement dans la FPO.

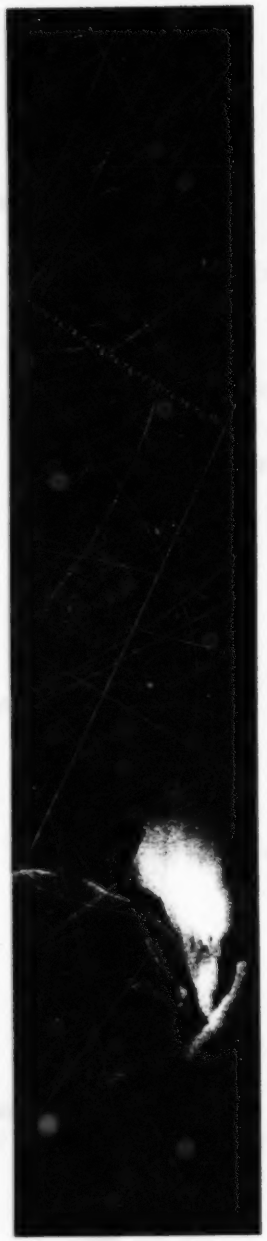
- Sous réserve du cadre de politique sur les approvisionnements, les acquisitions se font par l'entremise de processus d'approvisionnement qui sont particuliers aux ministères, avec l'aide opérationnelle du SCG et/ou grâce aux arrangements avec les fournisseurs qualifiés.

Exigences en matière d'approvisionnement

- Le processus d'approvisionnement concurrentiel doit être équitable, transparent, ouvert et largement annoncé; il doit recourir à des appels d'offres électroniques si possible :
  - quant à l'acquisition de biens dont la valeur atteint 25 000 $ ou plus;
  - quant aux services et aux acquisitions en matière de construction dont la valeur atteint 100 000 $ ou plus.
- Aucune préférence n'est accordée aux fournisseurs locaux : les approvisionnements du gouvernement provincial sont assujettis à l'Accord sur le commerce intérieur (ACI), mais aucune obligation sur le commerce international ne s'applique.
- Les services dont la valeur est comprise entre 25 000 $ et 100 000 $ doivent être acquis grâce à un processus d'appels d'offres restreint et concurrentiel où l'on demande au moins trois offres ou propositions écrites.
- Les ministères doivent soumettre un rapport annuel au SCG quant à leur recours aux services d'experts-conseils, y compris aux services de planification, d'acquisition et de gestion de ces services durant chaque exercice financier; le rapport de l'exercice précédent doit être soumis le 31 mai.

Exigences en matière d'approvisionnement (suite)

- Conformément à la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario*, les ministères doivent tenir compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées dans leurs achats de biens et de services.
- L'attribution de contrats valant 25 000 $ ou plus ne peut se faire qu'à des fournisseurs en règle au point de vue des taxes et des impôts.
- Aucun conflit d'intérêt ou avantage injuste n'est permis : cela s'applique tant aux fournisseurs qu'au personnel de la FPO. En cas de conflit d'intérêts, le gouvernement peut disqualifier un fournisseur durant le processus d'approvisionnement ou en cours de contrat. En particulier, les fournisseurs doivent, durant le processus d'approvisionnement :
  - signer une déclaration stipulant qu'ils n'ont pas accès à des renseignements confidentiels qui leur procureraient un avantage injuste;
  - identifier les anciens employés ou employées de la FPO qui ont participé à la préparation de l'offre pour qu'on puisse déterminer si cela leur procure un avantage injuste;
  - dans le cas des services de relations publiques, de sondage et de relations avec les médias, déclarer s'ils sont inscrits en vertu de la *Loi sur l'enregistrement des lobbyistes*, en indiquant au nom de qui ils ont fait du lobbying ainsi que les ministères et les sujets visés, durant les douze mois précédents.



Exigences en matière d'approvisionnement (suite)

Approvisionnements valant moins de 25 000 $

- Les ministères peuvent établir leur propre processus d'approvisionnement quant à l'acquisition de biens et de services valant moins de 25 000 $, mais de tels processus doivent appuyer le principe voulant qu'on obtienne un bon rapport qualité-prix.
- Si on a dressé une liste de fournisseurs qualifiés quant aux biens ou aux services requis, on peut avoir recours à un arrangement avec les fournisseurs qualifiés pour effectuer des achats si la valeur contractuelle totale estimée est inférieure à 25 000 $.
- Si on n'a pas recours à un arrangement avec les fournisseurs qualifiés, les ministères doivent fournir une description claire de leurs exigences pour permettre au fournisseur ou aux fournisseurs potentiels de soumettre des réponses valables.
- Les ministères doivent veiller à ce que le ou les fournisseurs choisis puissent respecter les exigences telles qu'elles sont décrites et s'assurer d'obtenir un bon rapport qualité-prix.
- On conclut une entente juridique avec le ou les fournisseurs choisis.

Exigences en matière d'approvisionnement (suite)

- Les achats non concurrentiels (à fournisseur unique) au-delà des seuils sont permis dans le cas de certaines exceptions justifiables, comme les suivantes :
  - en cas de situation d'urgence imprévue où le processus d'approvisionnement ne se terminerait pas assez tôt pour permettre de respecter les exigences;
  - l'approvisionnement en services d'experts-conseils ou en biens relatifs à des questions confidentielles, s'il est raisonnable de croire que leur divulgation pourrait compromettre la confidentialité du gouvernement, occasionner des perturbations économiques ou aller à l'encontre de l'intérêt public d'une autre façon quelconque;
  - la sécurité ou l'ordre public serait compromis.
- Il faut documenter une justification complète expliquant pourquoi on a suivi un processus non concurrentiel et obtenir une autorisation préalable appropriée.

Publicité et services de communications créatives

- Les ministères peuvent établir leurs propres processus d'approvisionnement quant à l'acquisition de services de publicité et de services de communications créatives dont la valeur est inférieure à 25 000 $.
- Les approvisionnements dont la valeur se situe entre 25 000 $ et 500 000 $ doivent se faire soit par l'entremise d'un processus concurrentiel distinct, soit au moyen d'un des groupes de fournisseurs que la Commission de révision de la publicité a établis de façon concurrentielle.
- La Commission tient des concours quant aux approvisionnements valant 500 000 $ ou plus.
- La Commission tient des concours ouverts distincts quant aux affectations de nature importante ou récurrente, comme la campagne Ontario, terre nourricière.
- Les membres de la Commission de révision de la publicité possèdent de l'expérience dans le secteur privé et dans l'industrie en matière de publicité et de services de communications créatives; ils sont nommés par le président du CGG.

Autorisations en matière d'approvisionnement

- Le CGG autorise :
  - les processus d'achat commun, les normes en matière de TI et toutes les exemptions, modifications et révisions qui sont apportées aux directives d'approvisionnement;
  - tous les projets d'approvisionnement concurrentiels et non concurrentiels valant un million de $ ou plus;
  - tous les projets d'approvisionnement non concurrentiels quant à des services d'experts-conseils valant 500 000 $ ou plus;
  - tous les changements qu'on projette d'apporter aux ententes sur les services d'experts-conseils qui augmentent la valeur à un million de $ ou plus.

Autorisations en matière d'approvisionnement (suite)

- Les sous-ministres autorisent :
  - tous les projets d'approvisionnement non concurrentiels relatifs à des services d'experts-conseils valant de 25 000 $ à 500 000 $ et tous les projets d'approvisionnement non concurrentiels en TI dont la valeur se situe entre 100 000 $ et un million de $.
  - le fournisseur choisi et l'entente projetée quant à l'acquisition de services d'experts-conseils valant 750 000 $ ou plus.
- Les ministres et les sous-ministres autorisent :
  - tous les projets d'approvisionnement concurrentiels quant à des services d'experts-conseils dont la valeur se situe entre 750 000 $ et un million de $, et tout projet de modification des ententes de services d'experts-conseils qui font augmenter la valeur à 750 000 ou plus.
- Les sous-ministres (ou les personnes déléguées) autorisent :
  - tous les autres approvisionnements.

Processus d'approvisionnement

Processus d'approvisionnement
Appel d'offres

- On demande à des fournisseurs potentiels de fournir leurs impressions et d'exprimer leur opinion durant l'analyse de rentabilisation; ce pourrait être par le biais de demandes d'information, de consultations auprès des fournisseurs avant l'émission de la demande de propositions ou lors d'un appel d'offres préliminaire.
- Une fois la demande de propositions officielle émise, des règles strictes régissent les communications entre fournisseurs et acheteurs.
- On désigne une personne-ressource officielle qui traite toutes les demandes de renseignements provenant des fournisseurs.
- Toutes les questions doivent être soumises par écrit; toutes les questions et toutes les réponses doivent être mises à la disposition de tous les soumissionnaires potentiels.

Processus d'approvisionnement
Appel d'offres (suite)

- Les demandes de propositions doivent inclure un énoncé clair des exigences et une description complète du processus d'évaluation, y compris les points suivants :
    - toutes les exigences obligatoires et la pondération s'appliquant à chaque exigence cotée, y compris au prix;
    - une évaluation globale de la méthodologie, y compris toute exigence de note minimale.
- Les appels d'offres doivent être affichés durant au moins 15 journées civiles (au moins 30 jours dans le cas des approvisionnements visés par la Diversification des modes de prestation de services).
- Une ébauche de contrat ou d'entente accompagne la demande de propositions; cela comprend les exigences standard du gouvernement, c.-à-d. la propriété intellectuelle, la limitation de responsabilité, etc.

Processus d'approvisionnement
Réception des offres

- Toutes les offres doivent être scellées et livrées à temps, à l'endroit désigné.
- Les offres conditionnelles sont rejetées.
- Les offres soumises en retard sont retournées sans avoir été ouvertes.
- La demande de propositions de l'acheteur et l'offre du fournisseur deviennent un contrat obligatoire, soit le « contrat A ».

Processus d'approvisionnement
Évaluation et choix

- Les membres de l'équipe d'évaluation doivent :
  - suivre le processus d'évaluation établi dans la demande de propositions;
  - évaluer les offres des fournisseurs; ne rien supposer.
- Le processus d'évaluation comprend généralement trois étapes indépendantes :
  - les critères obligatoires;
  - les exigences cotées;
  - le prix (évalué en dernier pour éviter toute influence sur l'évaluation cotée).

Processus d'approvisionnement

Attribution du contrat

- Le contrat est accordé à la proposition qui a obtenu la cote la plus élevée, soit le « contrat B ».
- Établissement définitif du contrat :
  - aucun changement important ne peut être apporté au contrat-type figurant dans la demande de propositions;
  - aucune négociation importante ne peut être faite après l'attribution.
- Débreffages à l'intention des fournisseurs sur demande : assujettis à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Arrangements avec les fournisseurs qualifiés

Arrangements avec les fournisseurs qualifiés

- Un arrangement avec les fournisseurs qualifiés est une entente contractuelle fixe qui est conclue avec de multiples fournisseurs quant à l'acquisition continue de biens ou de services qu'on achète couramment, durant une période définie (ex. : 3 ans).

- Ils sont établis au moyen d'un processus d'approvisionnement ouvert et concurrentiel (c.-à-d. demandes de propositions affichées chez MERX).

- On s'attend à ce que les fournisseurs acceptent des conditions communes, y compris les prix.

- Les acheteurs n'ont pas à répéter un processus concurrentiel complet et ouvert; ils ont accès à des prix préférentiels (c.-à-d. rabais quantitatifs).

Arrangements avec les fournisseurs qualifiés (suite)

- Le programme d'arrangements avec les fournisseurs qualifiés vise à faire en sorte que les fournisseurs qualifiés, y compris ceux de petite et de moyenne tailles, aient accès aux contrats du gouvernement une fois qu'ils ont été jugés admissibles à fournir des biens et des services.

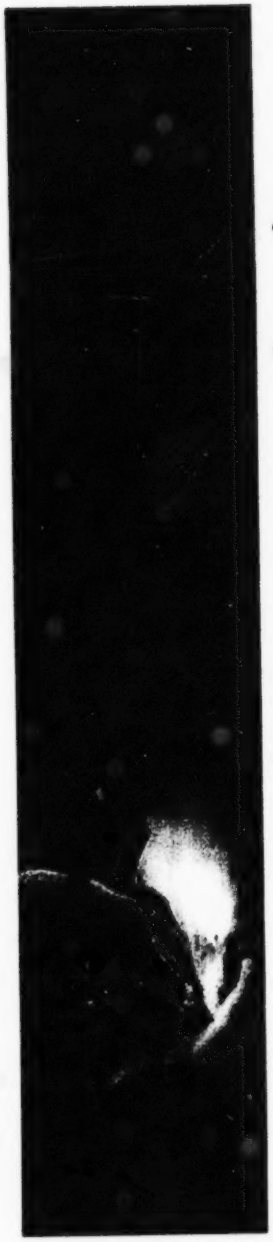
- Le SCG signe directement des contrats avec tous les fournisseurs, bien que ces derniers puissent accorder le travail en question en sous-traitance à d'autres fournisseurs visés par l'entente, s'ils le veulent.

- Les fournisseurs, y compris ceux de petite et de moyenne tailles, n'ont pas à posséder une vaste expérience pour être admissibles aux arrangements avec les fournisseurs qualifiés.

- Par exemple, dans nos arrangements avec les fournisseurs qualifiés quant aux services d'experts-conseils en TI, nous avons structuré les exigences pour que les fournisseurs puissent soumettre une réponse quant à un rôle ou plus, à un niveau d'expérience ou plus, dans un contexte informatique ou plus.

Arrangements avec les fournisseurs qualifiés
Accès des fournisseurs

- Généralement fermé pour la durée du contrat.
- Peut comprendre un processus de rafraîchissement permettant :
  - d'inclure de nouveaux fournisseurs;
  - aux fournisseurs existants de modifier leurs prix;
  - aux fournisseurs existants d'ajouter des services et/ou des produits.
- Le rafraîchissement se fait à des moments définis durant la durée des arrangements avec les fournisseurs qualifiés; il doit être équitable, ouvert et concurrentiel.



Arrangements avec les fournisseurs qualifiés

- Selon la valeur de l'affectation, les acheteurs peuvent devoir franchir une deuxième étape de sélection.
- Cette deuxième étape du processus de sélection ne doit viser que les biens et les services particuliers à acquérir, y compris les besoins et les questions qui sont propres à une affectation ou à un projet particulier, comme les suivants :
  - prix contractuel du projet ou de l'affectation (les fournisseurs peuvent avoir le choix, à la deuxième étape du processus de sélection, de réduire leurs taux);
  - les ressources à affecter;
  - la disponibilité et l'échéancier quant à l'achèvement du projet ou de l'affectation.
- Les ministères n'ont pas besoin d'évaluer les exigences générales des fournisseurs, lesquelles ont déjà été déterminées lors de la sélection initiale visant à établir la liste des fournisseurs qualifiés.
- Si des offres ou propositions multiples sont exigées en vertu d'un arrangement avec les fournisseurs qualifiés, le processus et les critères d'appel et d'évaluation doivent être conçus pour permettre d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix dans le contexte des biens et des services précis qu'on acquiert.

Arrangements avec les fournisseurs qualifiés

- Voici les seuils quant à la deuxième étape du processus de sélection :
  - **moins de 25 000 $:** choisir un fournisseur ou en envisager plus d'un, parmi la liste des fournisseurs qualifiés;
  - **25 000 $ à 249 999 $:** les ministères doivent envisager et inviter (le cas échéant) au moins **trois fournisseurs** à soumettre des offres ou propositions;
  - **250 000 $ à 749 999 $:** les ministères doivent envisager et inviter (le cas échéant) au moins **cinq fournisseurs** à soumettre des offres ou propositions;
  - **plus de 750 000 $:** les ministères doivent opter pour un concours pleinement ouvert, à moins que le CGG n'autorise un seuil plus élevé quant à un arrangement particulier avec les fournisseurs qualifiés.

Arrangements avec les fournisseurs qualifiés
Responsabilités d'entreprise du SCG

- Transmettre aux fournisseurs et aux clients les directives et les politiques de la fonction publique quant aux arrangements avec les fournisseurs qualifiés.
- Rendre disponible aux clients le guide sur les arrangements avec les fournisseurs qualifiés.
- Maintenir des listes et des profils de personnes-ressources chez les fournisseurs.
- Surveiller les recours aux arrangements avec les fournisseurs qualifiés ainsi que le rendement des fournisseurs.
- Résoudre les problèmes qui n'ont pas été réglés au niveau des clients et/ou les questions découlant de l'entente maîtresse.
- Effectuer tout processus de rafraîchissement prévu qui serait décrit dans la demande de propositions originale.
- Élargir l'entente maîtresse, cesser les arrangements avec les fournisseurs qualifiés ou émettre une nouvelle demande de propositions, à l'échéance.

Arrangements avec les fournisseurs qualifiés
Responsabilités des clients

- Choix des fournisseurs et/ou des ressources; cela peut mettre en cause une deuxième étape, dans le processus de sélection.
- Signature d'une entente de niveau de service.
- Approbation et/ou acceptation des produits et des biens livrables.
- Approbation et paiement des factures.
- Soumission des rapports d'évaluation du rendement au SCG, à l'achèvement des affectations.

Arrangements avec les fournisseurs qualifiés
Responsabilités des fournisseurs

- Établir et maintenir une relation avec les clients du ministère grâce à un marketing efficace.
- Déterminer les exigences en matière de temps et de ressources quant aux affectations donnant suite aux demandes du client.
- Signer une entente de niveau de service (si on est choisi).
- Maintenir et assurer la disponibilité de ressources qualifiées, conformément à la proposition.
- Transférer des connaissances au personnel du secteur public de l'Ontario, durant les affectations relatives aux services.

Nouvelle série de services d'experts-conseils en TI Arrangements avec les fournisseurs qualifiés

- Une série de cinq (5) demandes de propositions visant à établir de nouveaux arrangements avec les fournisseurs qualifiés quant à des services d'experts-conseils en TI :
    - télécommunications (mise en œuvre le 1er février);
    - données patrimoniales (mise en œuvre le 1er mars);
    - ressources fondées sur la tâche (mise en œuvre prévue le 1er avril);
    - arrangements fondés sur des solutions (mise en œuvre prévue en avril);
    - affaires et gestion (mise en œuvre prévue en avril).
- Nous établissons les nouveaux arrangements avec les fournisseurs qualifiés pour refléter les nouveaux rôles, les nouveaux contextes ou les nouveaux services qui englobent des changements quant aux besoins des utilisateurs et aux nouvelles technologies.
- Une (1) occasion de rafraîchissement est disponible seulement quant aux arrangements avec les fournisseurs qualifiés se rapportant aux ressources fondées sur la tâche. Ceci permettra aux nouveaux participants seulement d'être inclus dans les arrangements avec les fournisseurs qualifiés.

Nouvelle série de services d'experts-conseils en TI Arrangements avec les fournisseurs qualifiés (suite)

- L'évaluation du prix quant à chaque arrangement avec les fournisseurs qualifiés comprend une méthodologie de prix personnalisée qui réduit l'écart des prix au sein de chaque arrangement avec les fournisseurs qualifiés :
    - les taux quotidiens que les soumissionnaires doivent proposer sont des taux maximums;
    - les notes accordées à chaque taux proposé et pour chaque niveau d'expérience sont calculées en fonction de la proximité au taux moyen (d'après les soumissionnaires qui ont été jugés admissibles à l'évaluation des prix indiqués dans leur offre);
    - tout taux quotidien proposé, à n'importe quel niveau d'expérience, qui dépasse de plus de 25 pour 100 le taux moyen recevra une cote de zéro (0) et sera disqualifié quant à toute évaluation subséquente.

Nouvelle série de services d'experts-conseils en TI
Arrangements avec les fournisseurs qualifiés (suite)

- Les arrangements renferment des dispositions qui permettent de veiller à obtenir des prix plus concurrentiels grâce à l'exigence du taux « applicable au client le plus favorisé » et au prix maximum relatif à une affectation, par opposition aux taux quotidiens fixes quant à une affectation.

- Les fournisseurs auront le choix de réduire leurs taux maximums lorsqu'ils répondront à une demande de services, à la deuxième étape du processus de sélection.

- Les fournisseurs doivent maintenir le taux escompté quant à ce ministère durant toute l'année.

- Les fournisseurs ont le choix de revenir au taux maximum qu'ils avaient initialement proposé, à la prochaine date d'anniversaire de l'entente maîtresse.

RESSOURCES :

Visitez le site Web de la Direction des politiques d'approvisionnement et de l'acquisition de services de technologie de l'information, à l'adresse :

http://www.ppitpb.gov.on.ca,

ou appelez-nous au numéro

416 327-3555.

Le SCG offre de plus, par l'entremise de son site Web, de réunions avec les fournisseurs et de présentations données lors de conférences et de congrès et/ou devant des associations commerciales, de la formation sur la façon de faire affaires avec le gouvernement de l'Ontario, y compris où se renseigner sur les occasions d'approvisionnement et sur la meilleure façon d'y répondre.

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2006
ISBN : 0-7794-9124-6

Available in English.